

HALKLA İLİŞKİLER AÇISINDAN BELEDİYELERİN KAMU BEKLENTİLERİNİ ÖĞRENME YÖNTEMLERİ

M. Nejat ÖZÜPEK*

ÖZET

Yerel yönetimlerde çalışmaların başarılı olması, büyük ölçüde yönetimin halkın beklentilerini öğrenerek buna uygun şekilde hizmet vermesi ile bağlantılıdır. Çevrede olup bitenleri göremeyen, yönetilenlerin isteklerinden haberdar olmayan yönetimler, çözüme ulaşamayan sorunlarla uğraşmaya mahkûmdur. “Haberdar değilsen yönetemezsin” deyişi de halkın beklentilerini öğrenmenin, başka bir deyişle tanımanın önemine vurgu yapmaktadır. Bu duruma düşmemek için kullanılabilir çok sayıda yöntem bulunmaktadır. Bunlardan birisi de halkla ilişkilerdir.

Halkla ilişkiler iki yönlü bir etkinliktir. Bunun bir yönü yönetimden halka doğru olan “tanıtma”, diğeri de halktan yönetime doğru olan “tanıma”dır. Halkla ilişkiler kavramı içerisinde toplumun yapılan çalışmalar hakkındaki fikirlerini öğrenme isteği bulunmaktadır. Tanıma çalışmalarında kullanılan yöntemler arasında kamusal anketler, yönetici ile halkın yüz yüze görüşmesi ve halkın kurum tarafından sağlanacak çeşitli yollarla kuruma ulaşabilmesi sayılabilir.2006 yılında Türkiye’deki büyükşehir, merkez il ve ilçe belediyeleri üzerinde anket yoluyla yaptığımız bu çalışmanın sonuçlarına göre, belediyeler çeşitli yoğunluk ve etkinlik derecelerinde olmakla birlikte bu yöntemleri kullanmaktadırlar. Araştırmamız durumu betimleme amacı taşımaktadır.

PUBLIC RELATIONS AND THE LEARNING METHODS OF PUBLIC EXPECTATION IN MUNICIPALITIES

ABSTRACT

The success of the works in public management especially in local management is connected on the service of the management who should take care of the expectation of the public. The management who doesn't see what happens around him and who isn't informed about the wishes of their workers are forced to with problems which can't solved. “If you aren't informed then you cannot manage” this sentence emphasizes to the expectation of the public and to the importance of recognition. There are a lot of methods which can use in this situation. One of them is public relations.

Public relations is an activity that has two sides. One of them is presentation from management to public the other is recognition from public management to public to management. In public relations concept is to get the opinion of public. The methods of recognition in public survey, face to face speaking between manager and public.

The public survey we did in 2006 in Turkey about the control districts and the central provinces gives us the results of that the municipalities in our countries uses different activity and density methods. Some methods are used by different municipalities it depends of the kind of municipality are desirous to know the expectation of the public in other word they want to know recognition.

GİRİŞ

Halkla ilişkiler çağımıza özgü bir uygulamadır. Günümüzde kuruluşlar, hizmetlerini yerine getirirken halkın desteğini almak ve onun istekleri doğrultusunda hizmetlerine yön vermek zorundadır. Bu açıdan baktığımızda, belediyelerin halkla ilişkiler çalışmalarına önem vermek zorundadır. Halkın ihtiyaçlarını giderme yükümlülüğü bulunan belediyelerin, halkın istek ve ihtiyaçlarını anlayabilmek için halkla sürekli bir iletişim içinde olması gerekmektedir. Bu da belediyelerin etkin halkla ilişkiler çalışmaları yapmasını mecburi kılmaktadır.

Halkla ilişkiler iki yönlü bir süreçtir. Bir yandan yönetimin yaptığı çalışmaları ve yapısını halka anlatmasını içeren “tanıtma”, diğer yandan halkın istek ve ihtiyaçlarını öğrenmesini içeren “tanıma”. Konumuz açısından bunlardan “tanıma” yönü üzerinde duracağız.

1. Tanıma

Yüzyılımızda halkla ilişkilerin en önemli ve can alıcı uygulaması, halkın tepkilerini öğrenerek yönetimin kendine yol çizmesine yardımcı olabilmesidir. Çevrede olup biteni izleyemeyen ve bununla ilgili bilgileri elde edip sağlıklı bir düzen kuramayan yönetim biçimleri, sorunlar içinde sürekli bocalarlar. Kamu yönetiminin çevreye sağır olması, önemli sakıncalar doğurur.

Halkla ilişkiler uygulamasında çalışmaların bir bölümü çevreye dönük iken bir bölümü de yönetimin karar almada bilgi eksikliğini gidermek, çevreyi tanımak, halkla kimi konularda sorumluluğu bölüşmek, değişen koşulları ve onlarla ilişkili halk isteklerini öğrenmekle ilgilidir. Tanıma derken bu amaçlar ve bunlarla ilgili uygulamalar anlaşılmalıdır (Kazancı, 1999:113-115).

Halkla ilişkiler uygulamasında dikkati çeken bu iki yönlülük, temelde yönetimin halkın istek ve yakınmalarını öğrenmek amacıyla giriştiği çalışmalarla sağlanır. Başka bir deyişle, halkla ilişkilerde feed-back; tanıtma evresinde, halka dönük mesajlardan başka ve onlardan ayrı olarak “kendine özgü” diyebileceğimiz yollarla elde edilmeye çalışılır. Tanıma işlevi ve ona bağlı çalışmalar için yönetilenle etkileşimde ikincil niteliği olan değil, aksine vazgeçilmez, zorunlu bir çalışma biçimidir demek mümkündür. Hatta yönetimin yalnız tanıma işlevinin gereklerini yerine getirmek için halkla ilişkiler uygulamasına yöneldiği rahatlıkla söylenebilir. (Kazancı, 1999:116).

2. Belediyelerde Tanıma Çalışmaları ve Önemi

Belediyelerdeki halkla ilişkiler mekanizması, belediye hizmetlerinin sunulmasında ve bunların değerlendirilebilmesinde feed-back mekanizmalarının işletilmesi, hizmet sunumundaki isabetliliği artırmaktadır (Yıldırım, 1994:23). Bir belediye, belde halkını tanımak, onun beklentilerini öğrenmek ve bu beklentilere yönelik hizmet vermek zorundadır. Belde halkını tanımak, belediyenin halk ile bütünleşmesine yardımcı olurken, başarılı bir halkla ilişkiler çalışması oluşturması açısından da gereklidir (Yatkın, 2006:371).

Halkın belediyesini oluşturabilmek için, her şeyin başında halkın belediye hakkındaki görüş ve tutumlarının sağlıklı biçimde belirlenmesi önem arz etmektedir. Halkın belediyesi ya da halk yararına dönük doğru belediyecilik anlayışı çerçevesinde gerçekleştirilmeye çalışılan hedeflere ilişkin olarak, belediye tarafından nelerin başarılabilirdiği, nelerin yapılamamış olduğu, halkın ne düşündüğünün sağlıklı bir biçimde saptanması büyük önem taşıyacaktır. Ancak bu saptamalar aracılığı ile belediye karar ve yürütme organları, hizmet politikalarını geliştirme ve uygulamalardaki doğru ve yanlışları anlama olanağına kavuşacaklardır. Daha da önemlisi, halkın görüş ve tavır alışlarını öğrenmiş olacaklardır (Yalçındağ, 1996:101). Bu bağlamda tanıma çalışmalarını bir yol haritası olarak da adlandırmamız mümkündür. Yapılacak çalışmalar sonucunda kurum; halkın ihtiyaçlarını, isteklerini ve şikâyetlerini öğrenecek, faaliyetlerini bunlara dönük olarak sürdürme imkânını yakalayabilecektir. Başka bir deyişle kurum (belediye), tanıma çalışmalarını layıkıyla yerine getirebildiği takdirde yapması gereken işleri net olarak görecektir ve planlayabilecektir.

Halkın belediye hizmetleri konusundaki fikir ve düşüncelerini anlama çabası, onların ihtiyaçlarının belirlenmesine yönelik halkla ilişkiler etkinlikleri, belediye yönetimi tarafından yerele aktarılacak mesajların daha sağlıklı olmasına imkân tanıyacaktır. Bu verilerin elde edilmesiyle belediye yönetiminin yönetsel işleyişine, yani örgütsel içyapılarına dönük bazı yeni düzenlemelere gitmesi ihtiyacı ortaya çıkabilir. Bu, aynı zamanda belediye yönetimi ile yerel halk arasındaki ilişkinin ve etkileşimin sağlıklı kılınmasının yanında, onları psikolojik açıdan da birbirlerine yaklaştıracaktır (Öner, 2001:104). Bu sebeple, tanımaya yönelik çalışmalar, belediyeler gibi halka doğrudan hizmet götürmekle yükümlü kuruluşlar için hayati önem taşımaktadır.

Halkı tanımaya yönelik yol ve yöntemler aracılığı ile elde edilmeye çalışılacak bilgileri şöyle sıralayabiliriz (Yalçındağ, 1996:103):

- Halkın temel yeğlemeleri ve öncelikleri
- Kentin tümünün ya da bir kesiminin aileleri ya da kendileri için istedikleri, bekledikleri ve gereksinimleri olan hizmetleri

- Belediyenin sağladığı hizmetler ve olanaklar hakkında halkın sahip olduğu bilgiler ya da bu konulardaki bilgisizliği
- Belediyenin yürüttüğü hizmetin kalitesi hakkında halkın görüşleri
- Belediye hizmetlerinin tüketicisi olarak halkın olumlu ya da olumsuz deneyimleri
- Belediye hizmetlerinin halka sağladığı yararlar ya da yarattığı sorunlar
- Belediyenin halk gözünde oluşturduğu imajı
- Halkın belediye tarafından daha iyi ya da farklı biçimde yapılmasını arzu ettiği hizmetler.

Kısaca ifade etmek gerekirse, halkın belediyesini gerçekleştirmeyi hedefleyen bir belediyenin her şeyden önce ilişki içinde olduğu halkı tam anlamıyla tanıması gerekecektir. Bunu gerçekleştirmek amacıyla sürdürülen çalışmaları; hastasının durumunu anlamak, doğru tanıları koymak için bir doktorun yaptıklarına benzetmek de yanlış olmayacaktır (Yalçındağ, 1996:102). Ancak nasıl ki doktor hastasının durumunu anlayabilmek için gerekli çalışmaları yapmadığı takdirde vahim sonuçlar doğuyorsa, aynı şey belediyelerin tanıma çalışmaları için de geçerlidir.

Bu bağlamda ayrıca, halkın belediye hakkındaki görüşlerini, belediyeden beklentilerini, varsa yakınmalarını, belediyeye destek verdiği ya da onu eleştirdiği konuları saptamak suretiyle yönetsel bir tavır almaya ve uygun bir halkla ilişkiler programı yapmaya olanak sağlamak amacıyla yararlanabilecek yöntemlerin varlığından söz edilebilir (Yalçındağ, 1996:101). Belediyelerin tanımaya dönük olarak kullandıkları bu yöntemleri de şöyle sıralamak mümkündür: Danışma, basını izleme, yönetici ile halkın yüz yüze ilişkisi (Kazancı, 1999:119-137) ve vatandaşların kişisel başvuruları (Ertekin, 1995:103-105).

3. Tanıma Yöntemleri

3.1. Danışma

Yönetsel anlamda danışma; "yönetimin kararlarını hazırlamak için yönetilenlerin görüşlerinin alınması" (Soysal, 1968:67) olarak tanımlanmaktadır. Danışma fonksiyonu çeşitli şekillerde işletilebilmektedir. Genellikle toplu olarak yapılmakta ve yönetenler burada, bir topluluğun veya çıkar grubunun üyesi oldukları için belirleyici rol oynamaktadırlar. Halkla ilişkiler uygulamasının konusu olan "danışma"da amaç, yönetim ile yönetilen arasındaki uyumu sağlayabilmektir.

Yönetimin bilgi eksikliği nedeniyle yanlış bir iş yapması, ancak ciddi bir danışma programı ile önlenebilir. (Kazancı, 1999:119-120).

Yerel düzeyde halkı tanımak, onların değerlerini, yerel hizmetlere yaklaşım ve taleplerini belirlemek açısından danışma, etkin yöntemlerden biridir ve yönetim ile yönetilenler arasında uyum sağlamaya yönelik bir çabadır. Bu amacı gerçekleştirdiği oranda danışma, yönetsel etkinliğin ve verimliliğin sağlanmasının araçlarından biri olarak yararlı olacaktır (Öner, 2001:107) Danışmanın işlevsel ve etkin kılınabilmesi için; kurumsal veya bireysel düzeyde yönetenlerin görüşleri ve projeleri dışındaki farklı yaklaşımların açıklanmasına, tartışılmasına imkân tanıyacak şekilde biçimlendirilmesi gerekmektedir.

Yönetimin halkı tanımak, gereksinmelerini ortaya koymak ve önerilerini almak amacıyla uygulamaya koyduğu danışma yöntemlerini şöyle sınıflandırabilir (Kazancı, 1999:122):

3.1.1. Kamusal Anketler

Kamuoyu çok genel bir tanımla, tartışmalı bir konuda görelî çoğunluğun görüşünü bireysel kanıların belli bir yöndeki yoğunluğunu anlatır. Bu çerçevede kamuoyu, görüş farkını yansıtmakla birlikte, bu farkı çoğunluk ve azınlığın görüşleri arasında kurmaktadır (Uysal, 1987:214-215). Kamuoyunun görüşü olarak elde edilen, sunulan sonuçlar, her zaman çoğunluğun yaklaşımlarına işaret etmemektedir. Bu yaklaşım, bir anlamda, yerel kamuoyu olarak hangi unsurların dikkate alınacağı konusunu gündeme getirmektedir. Zira örgütlü toplumsal kesimler, bürokratlar, siyasi partiler, basın-yayın kuruluşları kamuoyu olarak sunulan kurumsal yapılardır. Ancak yerel düzeyde kamuoyu oluşturulması, kamuoyunun etkilenmesi ve yönlendirilmesi noktasında özellikle baskı grupları zaman zaman öne çıkabilmektedir. Bu açıdan belediye yönetiminin yerel kamuoyu algılamasının ne kadar önemli olduğunu görmekteyiz(Öner, 2001:109). Taşındığı önem açısından bu gibi anket çalışmalarının belirli periyotlarla yapılması yerinde olacaktır. Ancak seçim dönemleri dışında belediyelerin bu yöntemi pek de tercih etmediklerini söyleyebiliriz.

Kamusal anketlerde amaç, söz konusu sorunların çözümünde yönetilenlerin eğiliminin ve önerilerinin saptanmasıdır. Kamusal anketlerde denekler, yani yönetilenler kümesi, sorumlu değil, yalnızca ilgilidir. Görüşlerinden dolayı kendilerine hukuki sorumluluk düşmez. Çalışmalarını etkili kılabilme, kararının uygulanabilirliğini sağlama çabası dışında yönetimin kamusal anket sonuçlarına uyması da zorunlu değildir. Bu özellikler tüm danışma türlerine özgüdür. Kamusal anketin, kamuoyu araştırmasının sonuçlarına uyulup uyulmayacağına kararını yine yönetimin kendisi verir (Kazancı,1999:123). Ancak belediyenin yapacağı çalışmalarda anket sonuçlarına yakın kararlar alması sahip olduğu halk desteğinin artması sonucunu doğuracaktır.

3.1.2. Temsilcilere Danışma

Bu yöntemde yönetim, çeşitli halk kümelerinin kendi içlerinden seçerek ya da atama yoluyla görevlendirdiği kişilerle karşı karşıyadır. Bu ilişki sürekli ya da geçici olarak görevlendirilen kurullar içinde olabilir. Danışmanın genel niteliğine uygun olarak karara değil, kararın hazırlanmasına katılması söz konusudur. İlgili kesimlerin yalnızca genel görüşlerini ve önerilerini yöneticilere aktarmak yeterlidir. Yöneticilerin tercihini mutlaka değiştirmek söz konusu değildir. Burada öncelikle bilgilendirme amaçlanır (Kazancı, 1999:124).

3.2. Basını İzleme

Yönetimin çevreden bilgi edinmesini sağlayan en masrafsız araç yazılı basındır. Okuyucunun yakınma ve önerileri, olayı salt yönetime duyurmadan öte, basınla desteklenmiş olarak yönetime sunulan bir dilekçe gibidir. Bunun yanında kamu yönetiminin bilgi eksikliğini gidermeye yönelik haberler de sık sık basında yer alır. Gerek ulusal, gerekse yerel basın takip edilerek yapılan çalışmaların eksiklikleri ve yankıları belirlenebilir ve hatta elde edilen bilgiler çerçevesinde çalışmalar gözden geçirilebilir yahut geliştirilebilir. Bu açıdan bakıldığında basının belediye ile belde halkı arasında bir köprü vazifesi gördüğü söylenebilir.

Basın, yönetimin kendi olanakları ile çok güç öğrenebildiği istek ve yakınmaları ya da kararlara temel olacak istekleri ya da kararlara temel olacak bilgileri yönetime kolayca aktarabilecek, hatta ona bu bilgileri sunabilecek bir konuma sahiptir. Bu bilgilerin bir bölümü, uygulamalı sorunların çözümüne ilişkin olup yönetim-halk ilişkisini aksatan sorunlarla ilgilidir. Çoğunlukla bireysel nitelik taşıyan okuyucu mektupları, bu kategoride toplanır. Bunun yanında basının yaptığı kamuoyu araştırmaları da yönetimin yararlanabileceği önemli bir bilgi kaynağıdır (Kazancı, 1999:131).

3.3. Yönetici İle Halkın Yüz Yüze İlişkisi

Yönetici ile halkın yüzyüze ilişkisi, halkla ilişkiler uygulamalarının en yaygın şeklidir. Yüz yüze ilişkide sorun çözmek amaçtır. Gerek karar öncesi gerekse sonrası, yönetilenlerin düşündüklerini öğrenme imkânı verdiği için yüz yüze görüşme, önemli bir besleyici yankı kaynağıdır (Kazancı, 1999:132).

Halkla kurulan yüz yüze ilişkiler sonucunda elde edilen bilgilerin etkin bir şekilde kullanılabilmesi için ise kurumda etkin bir örgüt içi iletişim ağına ihtiyaç vardır. Kurulan yüz yüze ilişkilerin çoğu alt kademe birimleri ve çalışanlarıyla gerçekleşmektedir. Bu nedenle elde edilen verilerin değişikliğe uğramadan üst yönetime kadar ulaşması gerekir (Kazancı, 1978:81).

Yüz yüze görüşme, yönetime yalnızca önceki eylem ve kararların halk gözünde tepkilerini öğrenme olanağı vermez. Gelecekteki yönetsel davranışının ne olması gerektiği konusunda da ipuçları içerir. (Kazancı, 1999:133)

Yönetici ile halkın yüz yüze görüşmesinin çeşitli şekillerde gerçekleştiği söylenebilir. Bu görüşmeler tören, açılış vb. etkinliklerde olabileceği gibi, belediyenin düzenlediği ve “halk günü”, “dert dinleme günü” gibi toplantılar şeklinde de olabilir.

3.4. Kişisel Başvuru

Kişisel başvuru; halkın belediye örgütü ve yerel hizmetlere yönelik düşünceleriyle, şikâyet ve isteklerinin belirlenmesinde etkin bir araçtır. Yönetim mekanizmasının işleyişine hâkim olan bir unsur olmakla birlikte kişisel başvuru, yönetime gerekli bilgileri sağlayan (feed-back) bir yapı oluşturması ile de önem arz eder. Bu bağlamda kişisel başvuru mekanizması, yönetilenlerden yönetime doğru bilgi akışının sağlanmasının yollarından biri olarak algılanabilir (Yalçındağ, 1988:81).

Vatandaşların bireysel başvuruları yönetimin işlevlerini yerine getirirken çalışmaların işleyiş sürecine yön verebilir. Bireysel başvurular, halkın doğrudan kendi gayretleriyle olabileceği gibi yönetimin kendi çabalarıyla, yüz yüze ilişki kurması ve yakınmaları alması şeklinde de gerçekleşmektedir (Güllüpunar, 2006:49).

Bireysel başvuru konusunda her şeyden önce kişisel başvuruların titizlikle ele alınacağına ve gereğinin yapılacağına ilişkin inancın oluşturulması yararlı olabilir. Bununla birlikte aşırı kırtasiyecilik ve çeşitli nedenlerle işlemlerin geciktirilmemesi, dolayısıyla iş sahiplerinin üst düzey yöneticiye ulaşma isteklerinin oluşturulmaması gerekmektedir. Böyle bir durum, üst yöneticinin kendi asli görevinden ziyade, çok sayıdaki küçük ayrıntıyla boğuşmasına neden olmaktadır (Ertekin, 1986:83-84).

4. Uygulama

Araştırmamızda anket yöntemi kullanılmıştır. Anket soruları, Muhittin Acar'ın “Türk Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler Araştırması” isimli çalışmasındaki sorular temel alınarak hazırlanmıştır (1994). Araştırma evreni olarak Türkiye'deki Büyükşehir, merkez ilçe belediyeleri ile il belediyeleri alınmıştır. Çalışmanın yapıldığı tarihte Büyükşehir, büyükşehirle bağlı ilçe veya alt kademe belediyesi ve il belediyelerinin toplam sayısı 162'dir. Bu bağlamda 16 Büyükşehir, 81 büyükşehirle bağlı ilçe veya alt kademe belediyesi ve 65 il belediyesi olmak üzere toplam 162 anket, anketörler aracılığıyla uygulanmıştır. Çalışmada görev alan anketörler, Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi ve Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu öğrencileri arasından seçilmiştir. Anket formları “söz konusu belediyede halkla ilişkilerle ilgili işleri icra eden birimin

yetkilisi” tarafından doldurulmuştur. Araştırmamız, Aralık 2005-Nisan 2006 tarihleri arasında yapılmıştır.¹

Uygulanan anketlerin geri dönüş sayıları ise 14 Büyükşehir, 69 merkez ilçe ve 58 il belediyesi olmak üzere toplam 141 olarak gerçekleşmiştir. Yüzdesele oran olarak baktığımızda toplamda %87 bir geri dönüş oranı elde edilmiştir. Bunun belediyelere göre dağılımı ise şu şekildedir:

Büyükşehir : %87

İl. : %89

Merkez İlçe : %85

Araştırmamızda yer alan “*Basında, belediyenizle ilgili çıkan tüm haber ve değerlendirmeler günlük olarak üst yönetime sunuluyor mu?*” sorusuna 141 belediyenin 138’i “evet” yanıtını vermiştir. Yüzdesele olarak ifade etmek gerekirse; belediyelerin %98’i basını günlük olarak izlediklerini ve basında kendileri ile ilgili çıkan haberleri üst yönetime ilettiklerini ifade etmişlerdir. Bu da tanıma yöntemlerinden birisi olan “basını izleme”nin belediyelerimiz tarafından sıklıkla kullanılan bir yöntem olduğunu ortaya koymaktadır.

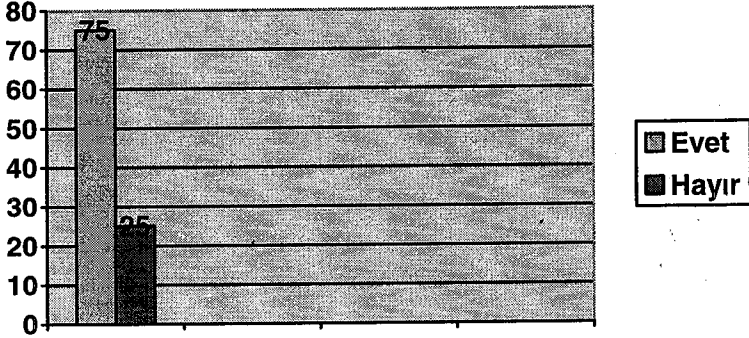
“*Belediyenizin üst düzey yöneticisi, belediye hizmetlerinden yararlananların katılacağı, “dert dinleme”, “halk günü” vb. toplantılar düzenliyor mu?*” şeklindeki sorumuza verilen yanıtların dağılımı ise şöyledir:

| | Sayı | Yüzde |
|---------------|-------------|--------------|
| Evet | 105 | 74,5 |
| Hayır | 36 | 25,5 |
| Toplam | 141 | 100,0 |

Tablo 1. Halk Günü Toplantıları

¹ Yüzde değerlendirmelerinde kolaylık sağlaması amacıyla 5 ve aşağı kesirli ifadeler önceki sayıya, 5’ten sonraki ifadeler sonraki sayıya tamamlanmıştır.

Halk Günü Toplantıları

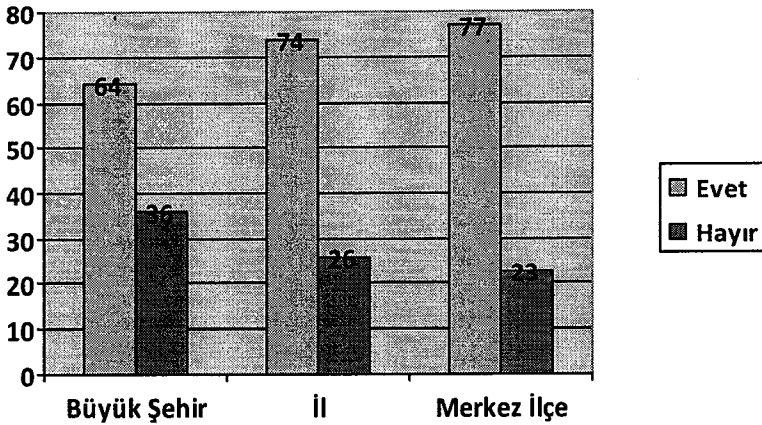


Grafik 1. Halk Günü Toplantıları

“Belediyenin üst düzey yöneticisi, belediye hizmetlerinden yararlananların katılacağı ‘dert dinleme’, ‘halk günü’ vb. toplantılar düzenliyor mu?” şeklindeki sorumuza Tablo 1 ve Grafik 1’de görüleceği üzere; belediyelerin %75’i “evet”, %25’i “hayır” cevabı vermişlerdir. Başka bir deyişle belediyelerin 2/3’si bu tip toplantılar düzenlemektedir.

| | Büyük Şehir | | İl | | Merkez İlçe | |
|---------------|-------------|--------------|-----------|--------------|-------------|--------------|
| | Sayı | Yüzde | Sayı | Yüzde | Sayı | Yüzde |
| Evet | 9 | 64,3 | 43 | 74,1 | 53 | 76,8 |
| Hayır | 5 | 35,7 | 15 | 25,9 | 16 | 23,2 |
| Toplam | 14 | 100,0 | 58 | 100,0 | 69 | 100,0 |

Tablo 2. Belediye Türlerine Göre Sınıflandırılmış Halk Günü Toplantıları



Grafik 2. Belediye Türlerine Göre Sınıflandırılmış Halk Günü Toplantıları

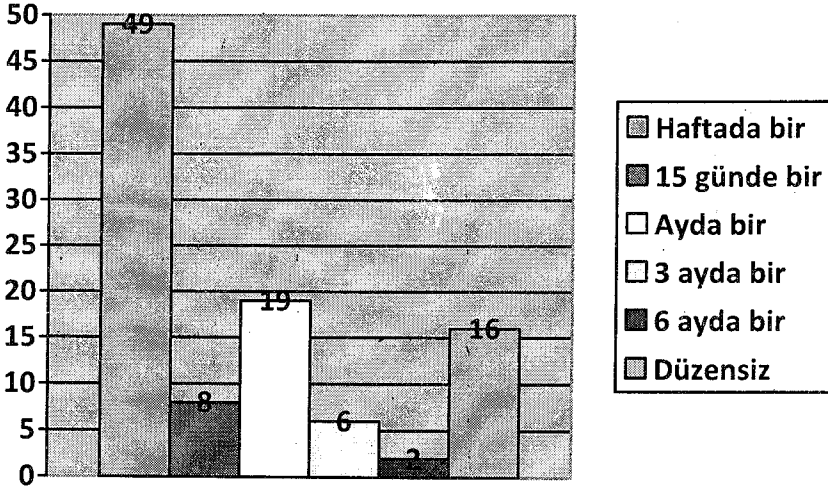
Aynı soruya verilen cevapları belediye türlerine göre incelediğimizde ise; Tablo 2 ve Grafik 2’de görüldüğü üzere; büyükşehir belediyelerinin %64’ünün, il belediyelerinin %74’ünün, merkez ilçe belediyelerinin ise %77’sinin bu tarz toplantıları düzenledikleri anlaşılmaktadır.

Yöntem açısından bir değerlendirme yaptığımızda bunun, özellikle büyükşehir belediyeleri tarafından çok tercih edilmediğini görmekteyiz. Büyükşehir belediyelerinin hizmet alanlarının geniş, hizmet verilen nüfusun fazla olması, bu sonucu doğurabilen sebepler olmakla birlikte, %36’lık bir rakam, büyük bir oran olarak göze çarpmaktadır. Diğer taraftan merkez ilçe ve il belediyelerindeki toplantı düzenleme oranları (%77 ve %74) yüksek oranlar olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bu toplantıların düzenlenme sıklığına baktığımızda ise şu sonuçları görmekteyiz:

| | Sayı | Yüzde |
|---------------|------------|--------------|
| Haftada bir | 52 | 49,5 |
| 15 günde bir | 8 | 7,6 |
| Ayda bir | 20 | 19,0 |
| 3 ayda bir | 6 | 5,7 |
| 6 ayda bir | 2 | 1,9 |
| Düzensiz | 17 | 16,2 |
| Toplam | 105 | 100,0 |

Tablo 3. Halk Günü Toplantısı Düzenleme Sıklığı



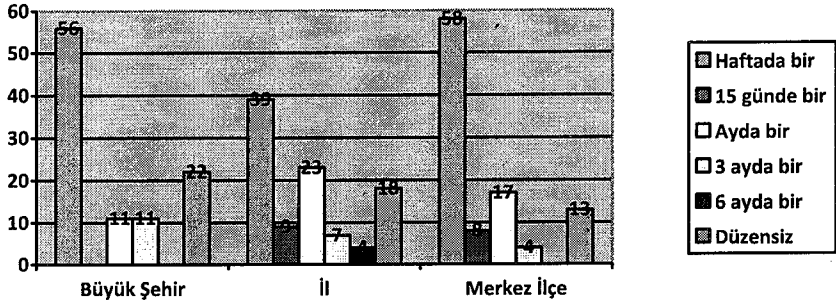
Grafik 3. Halk Günü Toplantısı Düzenleme Sıklığı

Tüm belediyelere baktığımızda, %50 ile en çok haftada bir toplantı düzenlendiğini görmekteyiz. Sonrasında %19 ile ayda bir, %16 ile düzensiz, %8 ile on beş günde bir, %6 ile üç ayda bir ve %2 ile altı ayda bir toplantı düzenleme oranları gelmektedir.

Bu sonuçları belediye türlerine göre incelediğimizde şu verileri elde etmekteyiz:

| | Büyük Şehir | | İl | | Merkez İlçe | |
|---------------|-------------|--------------|-----------|--------------|-------------|--------------|
| | Sayı | Yüzde | Sayı | Yüzde | Sayı | Yüzde |
| Haftada bir | 5 | 55,6 | 17 | 38,6 | 30 | 57,7 |
| 15 günde bir | | | 4 | 9,1 | 4 | 7,7 |
| Ayda bir | 1 | 11,1 | 10 | 22,7 | 9 | 17,3 |
| 3 ayda bir | 1 | 11,1 | 3 | 6,8 | 2 | 3,8 |
| 6 ayda bir | | | 2 | 4,5 | | |
| Düzensiz | 2 | 22,2 | 8 | 18,2 | 7 | 13,5 |
| Toplam | 9 | 100,0 | 44 | 100,0 | 52 | 100,0 |

Tablo 4. Belediyelere Göre Sınıflandırılmış Halk Günü Toplantısı Düzenleme Sıklığı



Grafik 4. Belediyelere Göre Sınıflandırılmış Halk Günü Toplantısı Düzenleme Sıklığı

Bu sonuçları belediye türlerine göre ele aldığımızda ise Tablo 4 ve Grafik 4'de görüleceği üzere; ilgi çekici olan nokta her üç belediye türünde de haftada bir toplantı düzenleme sıklığının en yüksek oranda kullanılmasıdır (Büyükşehir belediyeleri %56, il belediyeleri %38, merkez ilçe belediyeleri %58). Sonrasında en çok yapılan toplantı düzenleme periyodunda ise farklılık görülmektedir.

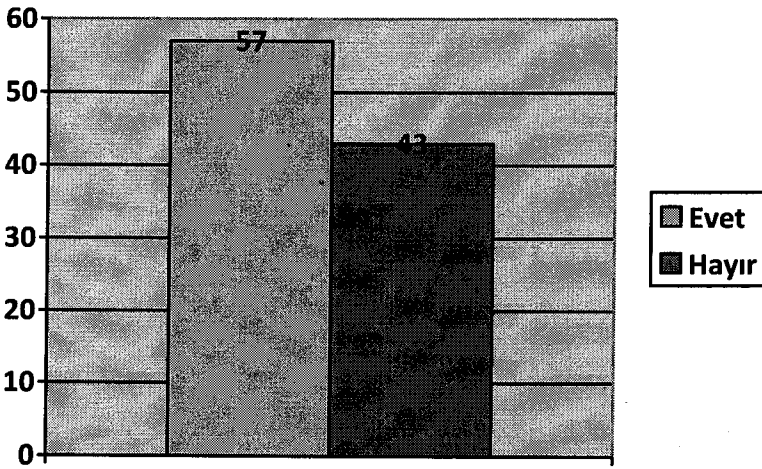
Büyükşehir belediyelerinde en çok kullanılan ikinci periyot %22 ile düzensiz olurken, il belediyelerinde %23, merkez ilçe belediyelerinde ise %17 ile ayda bir en çok seçilen toplantı düzenleme periyotları olarak karşımıza çıkmaktadır. Diğer seçenekler çok daha düşük oranlarla bunları takip etmektedir. Ayrıca haftada bir toplantı düzenleme periyodu oranlarının, il

belediyelerinde diğer belediyelere göre oldukça düşük kaldığını da söyleyebiliriz. Bu sonuçlar bize belediyelerin, özellikle de büyükşehirlerde hizmet veren belediyelerin bu yöntemi kullandıklarını göstermektedir.

Yaptığımız araştırmada belediyelere “Belediyenizin hizmetleriyle ilgili olarak, 2004 yılı içinde halkın düşünce ve tepkilerini öğrenmeye yönelik bir kamuoyu araştırması yaptınız veya yaptırdınız mı?” sorusu yöneltilmiştir. Bu soruya verilen cevaplar tüm belediyeler ele alındığında aşağıdaki şekildedir:

| | Sayı | Yüzde |
|---------------|------------|--------------|
| Evet | 77 | 56,6 |
| Hayır | 59 | 43,4 |
| Toplam | 136 | 100,0 |

Tablo 5. Belediyelerin Kamuoyu Araştırmalarına Başvurma Oranı



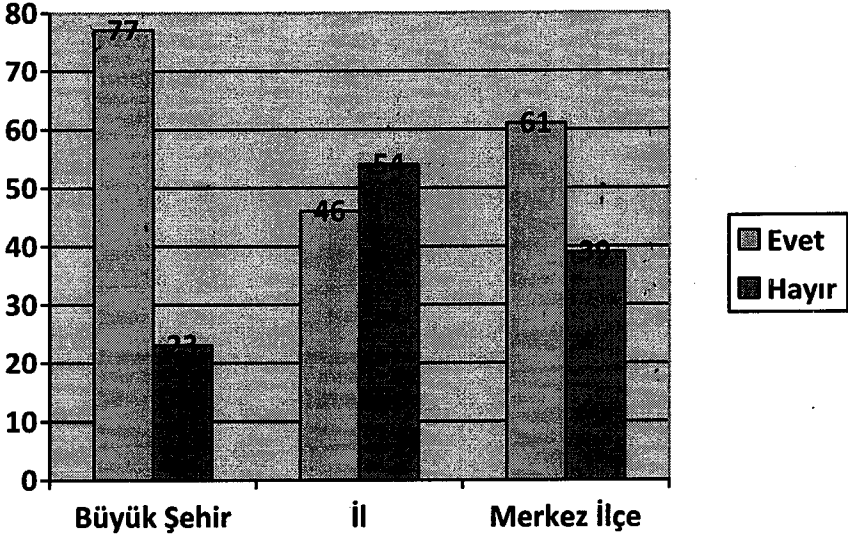
Grafik 5. Belediyelerin Kamuoyu Araştırmalarına Başvurma Oranı

Bu sonuçlara göre Tablo 5 ve Grafik 5’de görüleceği üzere; araştırmanın yapıldığı yıldan önceki yıl içinde belediyelerin %57’si halkın yaptıkları çalışmalara ilişkin halkın tepki ve düşüncelerini öğrenmek için bir kamuoyu araştırması yapmışlardır.

Sonuçları belediye türlerine göre incelediğimizde ise şu sonuçlar ortaya çıkmaktadır:

| | Büyük Şehir | | İl | | Merkez İlçe | |
|---------------|-------------|--------------|-----------|--------------|-------------|--------------|
| | Sayı | Yüzde | Sayı | Yüzde | Sayı | Yüzde |
| Evet | 10 | 76,9 | 26 | 46,4 | 41 | 61,2 |
| Hayır | 3 | 23,1 | 30 | 53,6 | 26 | 38,8 |
| Toplam | 13 | 100,0 | 56 | 100,0 | 67 | 100,0 |

Tablo 6. Belediyelere Göre Kamuoyu Araştırmalarına Başvurma Oranı



Grafik 6. Belediyelere Göre Kamuoyu Araştırmalarına Başvurma Oranı

Bu sonuçlara baktığımızda; Tablo 6 ve Grafik 6'da görüldüğü üzere; büyükşehir belediyelerinin %77 gibi yüksek bir oranda bu yöntemi kullandığı görülmektedir. Merkez ilçe belediyelerinde de %61 gibi bir oranla bu yöntemi kullandıkları görülmekle birlikte il belediyelerinde bu oran % 46'ya kadar düşmektedir. Bu da bize kamuoyu araştırmaları yöntemine büyükşehir belediyeleri ve merkez ilçe belediyeleri tarafından önem verildiğini, ancak il belediyelerinin aynı oranda önem verilmediğini göstermektedir.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Belediyelerin görevlerini yerine getirirken başarılı olabilmeleri, ancak halkın isteklerini göz önüne almalarıyla mümkündür. Bunu gerçekleştirebilmeleri ise halkla sürekli iletişim halinde olmalarına bağlıdır. Halkın belediye çalışmaları hakkındaki fikirlerini alabilmek, istek ve şikâyetlerini öğrenebilmek, bir belediye için hayati önem taşımaktadır. Bu çalışmalar çift yönlü bir süreç olan halkla ilişkilerin "tanıma" yönünü içerir.

Yaptığımız araştırma sonucunda belediyelerin tanıma yöntemlerinin hepsini çeşitli oranlarda olmakla birlikte kullandığını görmekteyiz. Belediyelerin en çok kullandığı yöntem "basını izleme"dir. Belediyelerin %98'inde bu yöntem kullanılmaktadır.

Yöneticiyle yüz yüze görüşme yöntemi olarak da adlandırabileceğimiz “dert dinleme” tarzı toplantıların da belediyeler tarafından sıklıkla uygulandığını görmekteyiz. Belediyelerin %75’inde bu tip toplantılar düzenlenmektedir. Bunların düzenlenme sıklıklarına baktığımızda ise ağırlıklı olarak “haftada bir” bu toplantıların düzenlendiği ortaya çıkmaktadır ki, bu durum, söz konusu toplantılara verilen önemin bir yansıması olarak görülebilir.

Yaptığımız araştırmaya göre, “kamuoyu araştırmaları”nın diğer yöntemlere göre çok daha az kullanıldığı tespit edilmiştir. Belediyelerin %57’sinde bu yöntemi kullanmıştır. Burada ilgi çekici olan, bu yöntemin il belediyelerinde pek de tercih edilmeyen bir yöntem gibi görülmesidir. İl belediyelerinin %54’ü bu yöntemi kullanmadıklarını belirtmişlerdir ki, bu da oldukça yüksek bir orandır.

Sonuç olarak; belediyelerimizin, genellikle halkın istek ve düşüncelerini öğrenmeye ilgili olduğunu ve bunun için de gerekli yöntemleri etkin bir şekilde kullandıkları söylenebilir.

KAYNAKÇA

- Acar, Muhittin, (1994), **Türk Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler Araştırması**, DPT Yayınları, Ocak, Ankara
- Ertekin, Yücel, (1995), **Halkla İlişkiler**, TODAİE Yayınları, 3. b., Ankara.
- Güllüpınar, Hasan, (2006), **Belediyelerde Halkla İlişkiler ve Halkın Yakınma Yöntemleri: Karşılaştırmalı Bir Çalışma**, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, S.Ü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Kazancı, Metin, (1978), **Halkla İlişkiler Açısından Yönetim ve Yönetilenler**, A.Ü.S.B.F. Yayınları, Ankara.
- Kazancı, Metin, (1999), **Halkla İlişkiler**, 3. b., Turhan Kitabevi, Ankara.
- Öner, Şerif, (2001), “Belediyelerde Yönetime Katılmada Halkla İlişkilerin Rolü ve Önemi”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, C. III., Sayı 2, İzmir.
- Sezer, Birkan Uysal, (1987), "Yerel Yönetimin Çevresi-Halkla İlişkiler ve Kanaat Araştırmaları", **Amme İdaresi Dergisi**, C.XX., Sayı 1, Ankara.
- Soysal, Mümtaz, (1968), **Halkın Yönetime Etkisi**, TODAİE Yayınları, Ankara.
- Yalçındağ, Selçuk, (1988), “Kamu Yönetiminde Halkla İlişkiler”, **Halkla İlişkiler Sempozyumu**, AÜBYYO-TODAİE Yayını, Ankara.

- Yalçındağ, Selçuk, (1996), **Belediyelerimiz ve Halkla İlişkileri**, TODAİE Yayınları, Ankara.
- Yatkın, Ahmet, (2006), **Hizmet Verimliliğinin Arttırılmasında Halkla İlişkilerin, Örgütsel İletişimin Rolü ve Önemi (Elazığ Belediyesi Örneği)**, II. Ulusal Halkla İlişkiler Sempozyumu, 27-28 Nisan, Kocaeli
- Yıldırım, Selahattin, (1994), **Yerel Yönetim ve Demokrasi**, 2. b., IULA EMME Toplu Konut Yayınları, İstanbul.

